

Passaparola
Cooperativa Sociale Onlus



CARTA DEI SERVIZI



INDICE

| | |
|--|----|
| <i>Cosa è la carta dei servizi</i> | 3 |
| <i>Finalità generali</i> | 3 |
| <i>La Cooperativa Passaparola</i> | 4 |
| <i>Vision</i> | 5 |
| <i>La Mission e le attività</i> | 5 |
| <i>Principi fondamentali</i> | 5 |
| <i>Struttura Organizzativa</i> | 8 |
| <i>Organigramma Funzionale</i> | 9 |
| | 9 |
| <i>Certificazioni</i> | 9 |
| <i>I Servizi</i> | 10 |
| 1) Servizio Educativo Territoriale (SET)..... | 10 |
| 2) Servizio di Assistenza Educativa Scolastica Specialistica (SAESS)..... | 12 |
| 3) Coordinamento Pedagogico Territoriale..... | 13 |
| 4) Servizi di Mentoring e orientamento..... | 15 |
| 5) Servizi professionali domiciliari resi da Educatori Professionali..... | 16 |
| 6) Servizi professionali domiciliari resi da Psicologi..... | 18 |
| 7) Servizio di prevenzione e diagnosi per l'età evolutiva – SPEED..... | 19 |
| 8) Servizi per minori affetti da autismo..... | 20 |
| 9) Servizi Socio-assistenziali..... | 21 |
| 10) Servizio infermieristico scolastico..... | 22 |
| 11) Servizi di Animazione e Aggregazione e Ludoteca..... | 23 |
| 12) Percorsi di integrazione intra ed extra scolastica..... | 25 |
| 13) Servizio di attività sportiva rivolto a persone con disabilità..... | 27 |
| 14) Servizio educativo per disabili giovani/adulti..... | 28 |
| 15) Servizi di inclusione socio lavorativa..... | 29 |
| 16) Servizi di Mediazione..... | 30 |
| 17) Servizi di Consulenza Psico-pedagogica..... | 31 |
| 18) Sportello di Ascolto e sostegno psicologico per persone fragili e loro famiglie..... | 32 |
| 19) Servizi di Segretariato Sociale e Supporto amministrativo..... | 33 |
| <i>Requisiti delle Figure professionali</i> | 35 |
| <i>Rapporti con i cittadini</i> | 37 |
| Suggerimenti, segnalazioni e reclami..... | 37 |
| Diritti dei cittadini..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| Doveri dei cittadini | 37 |
| Impegni per la qualità | 37 |
| Standard di qualità dei servizi erogati | 38 |
| Tutela e gestione dei reclami | 38 |
| Validità della Carta dei Servizi | 39 |

Cosa è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno della Cooperativa a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti sono:

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della cooperativa;
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- Descrizione e informazione sui servizi che la cooperativa svolge nelle sue aree di intervento;
- Definizione degli standard di qualità;
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

Finalità generali

La carta dei servizi è lo strumento per:

- Informare e far conoscere il servizio descrivendo i principi, le linee guida e le modalità attuative;
- Garantire trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata dell'utenza;
- Stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce garantendo i livelli di qualità programmati;
- Offrire all'utenza la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

La Cooperativa Passaparola

La Passaparola Società Cooperativa Sociale (di seguito Passaparola) è una cooperativa di tipo A, istituita a Cagliari nel 1985 e si sviluppa nella gestione dei seguenti servizi sociali: animazione, aggregazione, educativa, mediazione/ascolto e servizi di consulenza socio psico pedagogica in favore di famiglie e minori.

La Passaparola gestisce i propri servizi in convenzione con gli Enti pubblici (es. Comuni, Province, Regione Sardegna, ASL, etc.) e negli ultimi tempi anche in convenzione con i privati.

Nei casi di convenzioni con gli Enti pubblici, la Passaparola ha come interfaccia gli operatori del Servizio sociale, in sintonia con i quali programma:

- Le attività di aggregazione ed animazione rivolte alla collettività;
- Gli interventi educativi in favore di nuclei familiari con minori e/o con soggetti disabili, o di singoli in condizioni di difficoltà;
- Gli interventi di assistenza di base e di assistenza qualificata in favore delle persone in condizioni di difficoltà;

Le attività di mediazione/ascolto psicopedagogico rivolte alla comunità o agli utenti di servizi specifici (es. scuola).

Quando si tratta di servizi socio-assistenziali ed educativi, gli interventi possono essere svolti all'interno del contesto domiciliare, scolastico e/o con attività nel territorio. Per tutti gli altri servizi le attività vengono svolte all'interno degli spazi messi a disposizione dell'Ente pubblico o individuati in spazi aperti alla comunità locale.

Le attività amministrative sono svolte nella propria sede da personale specializzato.

Per l'erogazione dei propri servizi la Passaparola si avvale di diverse professionalità quali: pedagogisti, psicologi, educatori, animatori, assistenti sociali, mediatori, operatori socio assistenziali, ludotecari ed esperti in specifiche attività artistiche.

Nel contesto regionale, caratterizzato da un'elevata densità di cooperative sociali, soprattutto di tipo A, la Passaparola si iscrive al gruppo di enti non profit allineato rispetto alla media italiana, con buoni risultati di fatturato, discreto numero di addetti (solo il 10% in Sardegna ha più di 51 addetti) e propensione all'innovazione.

Nella progettazione dei propri servizi dedicati ai minori, alle persone con disabilità e in difficoltà ed alle famiglie, la Passaparola privilegia le attività volte al supporto e all'autonomia, con un'attenzione particolare rivolta alla prevenzione di ulteriori forme di disagio.

Nel corso degli anni, andando incontro alle esigenze manifestate dai clienti, la progettualità si è ampliata tanto da prevedere in affiancamento agli interventi rivolti al singolo anche interventi di consulenza e sostegno psico-socio-pedagogico. Con attenzione particolare al contesto familiare e sociale si inseriscono anche i nuovi progetti di mediazione/ascolto.

Ciò conferma, da parte della nostra organizzazione, una costante sensibilità per le dimensioni progettuali ed operative degli interventi, ritenute leve essenziali con le quali affrontare la competizione con altri soggetti che, spesso, compensano le carenze dimensionali e qualitative con uno spiccato radicamento nel proprio territorio.



Vision

Con il termine Vision, la Cooperativa Passaparola, intende l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la medesima vuole definire per la propria organizzazione, comprendente la visione generale del contesto all'interno del quale opera e quindi l'interpretazione di lungo periodo del ruolo della Cooperativa nel contesto economico e sociale di riferimento. Partendo dal coinvolgimento del cittadino protagonista, intendiamo:

- Potenziare i servizi offerti, ampliando il numero degli interlocutori, per una maggiore visibilità sul territorio.
- Diventare nodo di una rete sociale solida, apportando entusiasmo ed esperienza, traendone lavoro e crescita professionale.
- Promuovere, attraverso l'analisi del bisogno, un percorso di formazione continua, per tutte le professionalità interessate.
- Rafforzare il senso di consapevolezza e di appartenenza alla Cooperativa, al fine di condividere le strategie operative.

La Mission e le attività

La Cooperativa Passaparola ha, quale propria mission, quella di:

- Sviluppare una politica di servizi improntata sui principi di qualità per incrementare la soddisfazione dell'utenza e del committente.
- Favorire il benessere e la soddisfazione dell'operatore.
- Sviluppare un piano di formazione continua rivolta ai propri operatori al fine di migliorarne le competenze tecniche, trasversali e relazionali, con l'obiettivo di aumentare le performance individuali e collettive e migliorare la propria competitività e la qualità dei servizi rivolti a soddisfare i bisogni dell'utenza.
- Favorire l'implementazione della rete tra i vari servizi erogati dalla Cooperativa con i vari attori sociali presenti nel territorio, condividendo progetti comuni rivolti al benessere della comunità.
- Definire un livello organizzativo che prevede la possibilità di costituire gruppi di progettazione, inseriti all'interno dei vari servizi, migliorando la capacità di proposte progettuali da parte della Cooperativa, valorizzando le specifiche professionalità degli operatori.
- La cooperativa promuove norme e principi etici e sociali in cui crede e che condivide con i suoi operatori e con tutti gli attori sociali con cui interagisce attraverso il rispetto dei valori nei comportamenti collettivi.

Principi fondamentali

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto, sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e qualsiasi forma di disabilità. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione. Ogni cittadino ha quindi uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi offerti dalla Cooperativa passaparola. I servizi erogati devono essere progettati in modo personalizzato tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto del principio dell'imparzialità, intesa come obiettività e giustizia per tutti i cittadini che usufruiscono dei servizi della Cooperativa. Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, equo, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

Riservatezza

Relativamente alla protezione dei dati personali ed alla riservatezza delle informazioni, inerenti il cittadino che usufruisce dei servizi offerti dalla Cooperativa Passaparola e l'operatore che presta servizio presso la medesima, viene proposto di fornire il consenso al trattamento dei propri dati personali. Attraverso un modulo personalizzato con le generalità del soggetto si sottopone al medesimo l'espressione del consenso. Rispetto a tale principio il riferimento è l'informativa ai sensi del codice sulla privacy (GDPR UE 679/2016). Ogni interessato viene immediatamente informato delle finalità e modalità del trattamento cui i suoi dati sono destinati, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i suoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne in qualità di responsabili o incaricati, l'ambito di diffusione dei dati medesimi.

6

Continuità

La Cooperativa Passaparola garantisce la regolarità e la continuità del servizio erogato, senza interruzioni. In caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, saranno adottate tutte le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

Diritto di scelta

La Cooperativa Passaparola, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa Passaparola, si pone come obiettivo, il miglioramento continuo e si impegna ad accogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul



servizio erogato e sulla qualità dello stesso; rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfarne sempre, e nel migliore dei modi, le richieste. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento.

Trasparenza

La Cooperativa garantisce la trasparenza delle proprie attività attraverso l'elaborazione, l'adozione e laddove possibile, la pubblicizzazione della Carta Dei Servizi Sociali. La Cooperativa rende partecipe del proprio operato, attraverso un costante scambio di comunicazioni e realizza la raccolta di suggerimenti e o reclami dai portatori di interesse.

Efficienza, efficacia ed economicità

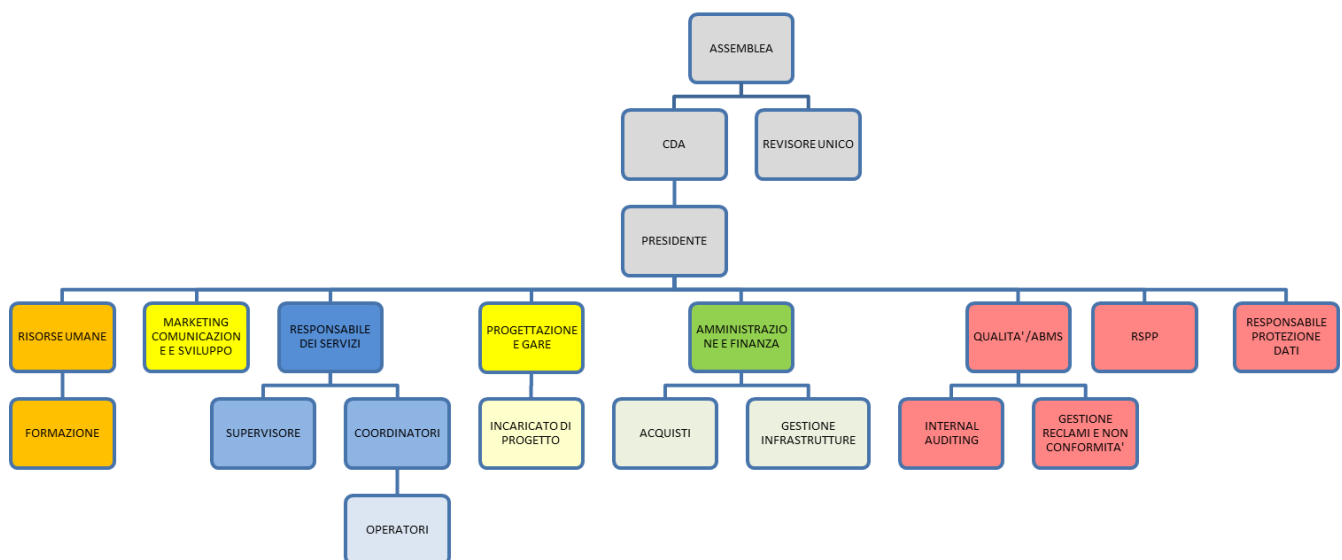
Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra i risultati conseguiti, le risorse impiegate (economiche ed umane) e i risultati attesi. La Cooperativa Passaparola si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio stesso, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

Struttura Organizzativa

- AREA DEI SERVIZI cui fa riferimento il **Gruppo di Supervisione** costituito da un **Supervisore Organizzativo**: figura aziendale dotata di conoscenze tecnico-aziendali e responsabile del servizio e della sua direzione, dovrà garantire al Committente la corretta gestione del servizio, nonché il rispetto degli impegni assunti in sede di gara, e un **Supervisore/Psicologo/Psicoterapeuta**, un professionista a cui è assegnato il ruolo di aiutare a “rileggere” ciò che gli operatori/professionisti vivono nella loro pratica professionale, per affrontare difficoltà e punti di blocco o per costruire alternative. **Coordinatori** che curano la gestione del personale; la partecipazione alla formazione degli operatori; la pianificazione e supervisione delle attività; la predisposizione di schede di valutazione del personale e del Servizio; la tenuta della documentazione amministrativa relativa alle ore svolte dagli operatori; la gestione delle comunicazioni con gli utenti; la rendicontazione periodica delle attività svolte; la preparazione di un report descrittivo ed analitico a conclusione delle attività; l’analisi dei risultati sulla base degli indicatori dati e l’elaborazione di una relazione finale sulle buone prassi acquisite. **Gli Operatori/professionisti** incaricati della programmazione e gestione degli interventi.
- AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE cui fa riferimento l’Ufficio amministrativo e il **Responsabile amministrativo** responsabile della tenuta del monitoraggio delle ore e delle attività svolte, provvede alla rendicontazione e alla predisposizione delle fatture e a provvede ad emettere i pagamenti verso i fornitori.
- AREA DEL PERSONALE cui fa riferimento il **Responsabile del Personale e il Consulente del Lavoro**: si occupa della gestione del personale (orari di lavoro malattie e ferie del personale e del Lavoro- fornitori) e verifica i report mensili degli operatori prima della rendicontazione economica e dell’elaborazione ed emissione delle buste paga.
- AREA FORMAZIONE cui fa riferimento il **Responsabile dell’Area Formazione** che ha il compito di predisporre il piano della formazione, e organizzare e gestire i moduli formativi volti all’aggiornamento degli operatori.
- AREA SICUREZZA cui fa riferimento il **Responsabile della sicurezza**: professionista del settore il cui compito è quello di garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs. 626/94 e successive modifiche), per la tutela della salute degli operatori impegnati e degli stessi utenti.
- AREA QUALITA’ cui fa riferimento il **Responsabile della qualità**: garante del rispetto e dell’attuazione dei principi di gestione del sistema di qualità secondo quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- AREA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI cui fa riferimento il **Data Protection Officer (DPO)** quale garante del rispetto della normativa posta dal GDPR n° 2016/679 e dal D. LGS 196/2003 s.m.i. a tutela del trattamento dei dati personali.

Organigramma Funzionale

| | |
|---------------------------------|--|
| AREA DIREZIONE | |
| AREA AMMINISTRATIVA | |
| AREA QUALITA' SICUREZZA PRIVACY | |
| AREA OPERATIVA | |
| AREA RISORSE UMANE | |
| SERVIZI DI STAFF | |



Certificazioni

Certificazioni, modelli, e qualifiche della cooperativa

- Sistema di Qualità ISO 9001:2015
- Sistema di controllo e di gestione UNI ISO 37001:2016, finalizzato alla prevenzione del rischio di corruzione.

La Cooperativa Passaparola è in sistema qualità ed è certificata per i seguenti servizi:

- Progettazione ed erogazione di servizi socio educativi e socio assistenziali, di mediazione culturale e familiare, di ascolto, di animazione, di gestione di centri di aggregazione sociale e di ludoteche, di consulenza, valutazione e supporto. Erogazione di servizi di consulenza in ambito educativo, psicologico e psicoterapeutico.

I Servizi

1) Servizio Educativo Territoriale (SET)

Obiettivo generale del servizio

L'intervento educativo è un percorso (offerta di stimoli sociali/educativi/emozionali) in cui l'educatore accompagna il minore, il giovane adulto nella ricerca di strumenti finalizzati al potenziamento dell'autonomia personale. Il lavoro educativo con il minore o il giovane è parallelo a quello con i genitori, svolto in parte dallo stesso educatore e in parte da altre figure specialistiche, interne e/o esterne al servizio educativo. Il lavoro educativo tiene conto del contesto territoriale di appartenenza della famiglia, e di quanto esso offre in termini di risorse culturali, educative, socio-sanitarie etc. Ciò al fine di promuovere il collegamento tra famiglia e contesto sociale e la continuità educativa fra i vari soggetti presenti nel territorio. Si promuovono pertanto percorsi di prevenzione e recupero del disagio, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano di minori. Il servizio sosterrà inoltre la famiglia e le agenzie educative con momenti di consulenza psico-pedagogica e incontri di interesse su temi specifici.

Obiettivi specifici:

- Valorizzare la famiglia intesa come comunità educante e come soggetto attivo in termini di risorsa al fine di orientarla e sostenerla a svolgere in maniera adeguata il proprio ruolo;
- Mantenere il minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- Contrastare e prevenire forme di disagio ed emarginazione sociale di devianza minorile e giovanile;
- Valorizzare e supportare nel caso di allontanamento del minore dal nucleo d'origine l'istituto dell'affidamento familiare.

 10

Destinatari degli interventi

- Tutti i minori fino ai 17 anni circa e le loro famiglie, che si trovano in difficoltà temporanea a garantire cure adeguate e ad esercitare la funzione educativa, o che richiedano un intervento di sostegno alla genitorialità.
- Giovani adulti in situazione di disagio educativo e di fragilità.
- Maggiorenni che presentino ritardo cognitivo, difficoltà nel raggiungimento dell'autonomia personale, che siano già beneficiari di interventi educativi-assistenziali e in altri casi particolari nei quali se ne ravvisi la necessità e l'efficacia oltre che in favore di portatori di handicap che presentino problematiche educative.
- Minori le cui famiglie siano portatrici di problemi strutturali che comportano emarginazione e disadattamento.



- Casi con grave conflittualità genitoriale e/o contenziosi relativi all'affidamento dei figli in regime di separazione o altro. Tutti quei nuclei familiari che necessitano di sostegno educativo.
- Minori segnalati e/o interessati da un decreto della Magistratura minorile.
- Minori stranieri non accompagnati.
- Minori inseriti in strutture residenziali.

Attività

- Affiancamento del minore e del giovane adulto per l'apprendimento delle competenze personali e sociali.
- Affiancamento della famiglia per l'apprendimento delle competenze educative genitoriali.
- Promozione dell'aggregazione e della socializzazione.
- Supporto educativo, mediante la condivisione delle esperienze quotidiane di vita familiare e scolastica, in cui mettere in evidenza i comportamenti e le regole da utilizzare (modelling).
- Mediazione nella relazione genitori-figli, per la negoziazione delle posizioni di conflitto fra le parti, affinché ciascuna di esse possa avere una visione dell'altra che contempli la messa in discussione dei propri punti di vista
- Interventi sussidiari alla famiglia, tra i quali il supporto nella relazione scuola-famiglia, l'inserimento della famiglia nella rete di servizi territoriali e il contrasto all'isolamento sociale.
- Supporto emotivo al minore e alla famiglia, per sostenere i momenti di cambiamento, offrendo strumenti per la gestione autonoma delle situazioni di crisi.
- Supporto psicologico rivolto alle famiglie e al minore.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale) o mediante segnalazione ai Servizi Sociali, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari, della Scuola, dell'Autorità Giudiziaria, ecc.

Qualora sussistano circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o laddove vi sia una richiesta d'intervento da parte delle Autorità competenti, il Servizio può essere attivato d'ufficio ad iniziativa del Servizio Sociale Comunale.

Metodologia

La predisposizione del percorso psico-educativo di aiuto e cura del minore, del giovane adulto, nonché della sua famiglia si realizza la elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato con il quale l'Educatore definisce gli obiettivi, le azioni e i tempi dell'intervento individualizzato concordandoli con il minore (o giovane adulto) e con la sua famiglia.

Il Progetto Educativo Individualizzato è uno strumento dinamico e flessibile perché adattabile alle esigenze dell'utente e periodicamente monitorato e aggiornato.



Le fasi dell'intervento sono le seguenti:

- Richiesta di intervento e analisi della domanda.
- Approfondimento dell'indagine sociale da parte dell'Assistente Sociale.
- Presa in carico e apertura della Cartella Pedagogica dell'utente
- Definizione condivisa del Progetto Educativo.
- Realizzazione degli interventi educativi.
- Monitoraggio e valutazione periodici dell'andamento dell'intervento.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Educatori Professionali.

2) Servizio di Assistenza Educativa Scolastica Specialistica (SAESS)

Obiettivo generale del servizio

Il servizio prevede l'intervento rivolto ai minori in condizione di disabilità presso le scuole, con l'obiettivo di avviare azioni funzionali ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione degli utenti. Il servizio prevede una serie di interventi e prestazioni di carattere educativo-scolastico, al fine di garantire il diritto allo studio dell'alunno con disabilità supportandolo nell'apprendimento della didattica.

Obiettivi specifici:

Il servizio di assistenza scolastica specialistica è volto ad assicurare agli studenti:

- una positiva fruizione dell'offerta scolastica;
- la promozione della loro reale inclusione nell'ambito scolastico;
- la promozione della loro piena partecipazione all'attività scolastica;
- lo sviluppo e il mantenimento delle capacità individuali in relazione all'impegno connesso con l'attività scolastica;
- l'ausilio al raggiungimento degli obiettivi didattici ed educativi proposti dalla scuola;
- lo sviluppo di positive relazioni con i compagni di scuola e con il personale docente e non docente;
- il raggiungimento in collaborazione con le altre figure professionali coinvolte degli obiettivi indicati nel PEI.

 12

Destinatari

I destinatari del servizio di Assistenza Educativa Scolastica Specialistica sono i minori disabili, certificati ai sensi dell'art. 3, comma 3 della Legge 104/92, frequentanti le scuole dell'Infanzia, primarie e secondarie di 1° grado.

Attività

Le attività che gli educatori incaricati porteranno avanti si svolgeranno all'interno del gruppo classe in presenza degli insegnanti preferibilmente durante le lezioni e prevedono:

- Autonomia personale sul piano delle risposte di base;



- Autonomia riguardante la conquista dello spazio circostante;
- Ampliamento delle forme di comunicazione e delle relazioni;
- Inserimento sul piano sociale in situazioni ludiche, di routine, di attività di arricchimento del curricolo.

In definitiva l'educatore costruisce in accordo con i docenti di classe un proprio piano di lavoro all'interno del Piano Educativo Individualizzato.

Modalità di accesso al servizio

Per usufruire del servizio le famiglie interessate devono inoltrare alla Scuola frequentata dall'alunno in condizioni di disabilità una specifica richiesta, corredata dalle certificazioni del Servizio di Neuropsichiatria Infantile dalla ASL e/o dai Servizi convenzionati, attestanti la necessità dell'intervento, il profilo funzionale, certificazione L. 104/92 art. 3.

La Scuola per ciascun alunno che necessita dell'intervento specialistico invia al Servizio Sociale del Comune le richieste pervenute dalle famiglie, indicando il monte ore di frequenza e le ore di sostegno assegnate per il servizio scolastico in favore di ciascun alunno.

Metodologia

Per l'alunno in condizioni di disabilità è definita la stesura del PEI nella Scuola frequentata, per la cui operatività l'Educatore predispone un piano di lavoro che, nel rispetto dello stesso PEI, stabilisca gli obiettivi, la metodologia e i tempi dell'intervento.

Per la definizione del piano di lavoro l'Educatore procede ad un'attenta analisi dei bisogni dell'alunno/a; valuta le risorse disponibili ed utilizzabili per il raggiungimento degli obiettivi educativi, didattici, riabilitativi e di socializzazione personalizzati; programma gli interventi che consentiranno di adattare le modalità di apprendimento alle capacità cognitive del singolo utente per favorirne l'inclusione scolastica.

Le fasi dell'intervento sono le seguenti:

- Analisi e definizione dei bisogni dell'alunno.
- Definizione degli obiettivi generali e specifici dell'intervento assistenziale.
- Progettazione ed organizzazione dell'intervento.
- Definizione delle modalità di valutazione dell'intervento.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Educatori Professionali, Assistenti alla Autonomia e alla Comunicazione.

3) Coordinamento Pedagogico Territoriale

Obiettivo generale del servizio

Il Coordinamento Pedagogico Territoriale (di seguito CPT) costituisce l'organismo che comprende e riunisce i coordinatori dei servizi educativi e di istruzione rivolti alla prima infanzia del territorio di riferimento, promuovendone il raccordo e la collaborazione nel tempo. Esso rappresenta lo strumento di governance che concorre alla definizione degli



indirizzi e dei criteri di sviluppo e di qualificazione del sistema dei servizi per l'infanzia rivolti ai bambini da 0 a 6 anni. La Finalità del CPT è la costruzione di un sapere pedagogico e di modalità di lavoro condivise all'interno delle scuole e degli enti educativi rivolti ai bambini dai 0-6 anni.

Obiettivi specifici:

- Promozione e consolidamento di spazi di continuità educativa e di costruzione di orientamenti comuni per un curriculum 0-6;
- Attivazione e diffusione di iniziative e servizi innovativi rivolti ai minori di 0-6 anni e di sostegno della genitorialità;
- Promozione e valorizzazione dell'integrazione educativa-sociosanitaria territoriale al fine di garantire un sistema educativo e scolastico inclusivo;
- Favorire la partecipazione delle famiglie nella progettazione, attuazione e valutazione dei servizi per l'infanzia;

Destinatari

Tutti coloro che operano all'interno degli enti educativi rivolti ai bambini dai 0 ai 6 anni, genitori, educatori e tutta la comunità educante.

Attività

Le attività che il CPT ha lo scopo di portare avanti sono:

- Analisi e ricerca sui bisogni e sulle esigenze educative dei bambini di età compresa fra i 0 e i 6 anni e delle loro famiglie;
- Programmazione della formazione del personale;
- Implementazione di processi di qualificazione del sistema dei servizi, di sperimentazione e di ricerca (che non coinvolgano solo singoli servizi);
- Supporto pedagogico ai processi di monitoraggio e valutazione / autovalutazione formativa dei servizi;
- Raccordo con i livelli di pianificazione territoriale dei servizi (ad esempio, piani di zona...).
- Valutazione della qualità dei servizi educativi erogati.

 14

Metodologia

La proposta metodologica prevede un percorso di affiancamento al Settore Politiche sociali Comunale, mediante modalità organizzative e di facilitazione per la creazione della rete delle scuole nel territorio.

Il Coordinatore pedagogista del CPT insieme al Referente del SSC definisce le fasi operative del percorso di affiancamento con la pianificazione generale finalizzata all'avvio delle attività del CPT mediante l'Istituzione del gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro sarà formato da personale con compiti di supporto al referente comunale che lo presiede, lo convoca e ne coordina i lavori, e da un referente per ciascun servizio educativo, per le scuole d'infanzia statali e per le scuole paritarie.

La struttura organizzativa del CPT è costituita da ruoli che, secondo la metodologia del lavoro di rete, saranno chiamati ad interagire e collaborare tra di loro ai fini della programmazione, organizzazione, realizzazione e valutazione delle attività.

Personale

Coordinatore pedagoga, Impiegato amministrativo e Esperti formatori.

4) Servizi di Mentoring e orientamento

Obiettivo generale del servizio

I Servizi di mentoring e orientamento prevedono attività formative in favore di studenti che mostrano particolari fragilità, motivazionali e/o nelle discipline di studio, a rischio di abbandono o che abbiano interrotto la frequenza scolastica. La loro finalità è quella di guidare i ragazzi nella riflessione legata ai loro desideri stimolandoli verso la scoperta delle proprie capacità.

Obiettivi

L'obiettivo principale del Progetto consiste nel far recuperare e valorizzare allo studente la propria dimensione delle capacità individuali nel contesto scolastico in cui si lavora prevalentemente in gruppo.

Gli Obiettivi specifici che si intendono raggiungere sono:

- Accrescere l'autostima;
- Sviluppare le potenzialità;
- Migliorare il rendimento scolastico;
- Recuperare il disagio scolastico;
- Migliorare gli esiti nelle discipline.

 15

Destinatari

Tutti gli alunni preadolescenti e adolescenti.

Attività

Le azioni di Mentoring e orientamento sono percorsi individuali di rafforzamento e di sostegno alle competenze disciplinari.

Le azioni progettuali sono le seguenti:

- Elaborazione del progetto personalizzato rilevando il reale bisogno di apprendimento e/o motivazionale;
- In-Formazione specifica rivolta ai Mentor e ai *Mentee* per motivarli e orientarli al progetto e alle sue finalità;
- Confronto tra i *Mentee* e i Mentor con l'obiettivo di favorire l'incontro tra il bisogno di sviluppo e l'esperto in grado di soddisfarlo;
- Supervisione e monitoraggio del progetto nel suo complesso.

Metodologia:

Il gruppo di progetto pianifica il percorso di mentoring e orientamento, abbinando a ciascuna delle fasi operative gli strumenti più idonei a guidare, raccogliere, stimolare e documentare le attività di riflessione e di elaborazione delle risorse personali.

Le attività costituiranno un percorso organico e integrato concordato.

Si prediligeranno le seguenti strategie:

- Comunicazione educativa caratterizzata dal dialogo costante per la conoscenza personale;
- Attività di lavoro individuale per favorire sia l'autoriflessione sia l'interazione e la costruzione di relazioni positive;
- *Cooperative learning*
- Valorizzazione della capacità di problem solving;

Personale

Coordinatore, Psicologi (esperti di mentoring e orientamento).

5) Servizi professionali domiciliari resi da Educatori Professionali

Obiettivo generale del servizio

L'intervento educativo si sviluppa nell'ambito delle attività previste dal Programma Home Care Premium e concorre a garantire la piena realizzazione del diritto all'inclusione e integrazione dei minori/adulti in situazioni di handicap e/o svantaggio, attraverso azioni finalizzate a facilitare la comunicazione, la relazione interpersonale, gli apprendimenti destinati a sostenere l'autonomia personale e sociale. Le attività sono poste in essere in collaborazione con il personale scolastico, sanitario e con le famiglie, con l'obiettivo di realizzare il Progetto Personalizzato Home Care Premium di ciascun beneficiario, all'interno del quale saranno ricondotti, quantificati e declinati gli interventi educativi, la loro finalità, gli obiettivi specifici e gli indicatori di risultato e di processo.

Il lavoro educativo con il beneficiario è parallelo a quello con la famiglia e tiene conto del contesto territoriale di appartenenza della famiglia, e di quanto esso offre in termini di risorse culturali, educative, socio-sanitarie etc. Ciò al fine di promuovere il collegamento tra famiglia e contesto sociale e la continuità educativa fra i vari soggetti presenti nel territorio.

Si promuovono pertanto percorsi di inclusione, favorendo contestualmente l'integrazione ed il raccordo tra le diverse agenzie educative istituzionali che a diverso titolo si occupano del beneficiario.

Obiettivi specifici:

- Promuovere lo sviluppo psico-fisico;
- Sviluppare l'autonomia personale e le capacità di apprendimento, relazione e socializzazione, favorire l'inserimento e la partecipazione scolastica dei beneficiari e sostenerne l'integrazione assicurando la necessaria assistenza tramite stimoli di natura educativa;
- Sviluppare la conoscenza dello spazio, del tempo di codici comunicativi alternativi;



- Sostenere le relazioni con coetanei e adulti;
- Sviluppare l'acquisizione di nuove strategie di studio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici oltre che di maggiori capacità organizzative nello svolgimento dei compiti scolastici;
- Prevenire la comparsa e/o il consolidamento di strategie o meccanismi errati e inefficaci;
- Limitare i danni derivanti da reiterati fallimenti scolastici, causa di perdita di motivazione e bassi livelli di autostima;
- Favorire la comprensione dei propri vissuti emotivi e delle situazioni causa di ansia;
- Supportare, a livello familiare e genitoriale, la gestione delle difficoltà scolastiche e familiari;

Servizi offerti

- Interventi educativi individualizzati e/o di gruppo
- Attività di educazione relazionale, sensoriale, comportamentale;
- Sostegno al recupero scolastico;
- Interventi educativi a sostegno dei familiari nello svolgimento del loro ruolo;

L'attività viene svolta in contesto domiciliare ed extradomiciliare.

Destinatari degli interventi

I beneficiari del Progetto Home Care Premium per i quali nel Progetto Personalizzato è stato previsto quale attività integrativa l'Educatore professionale.

17

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale).

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- Raccolta dei documenti e delle informazioni;
- Acquisizione del Progetto personalizzato HCP;
- Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- Presentazione dell'Educatore e attivazione dell'intervento;
- Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- Verifica e valutazione.

La fase operativa del coordinatore:

- Cura il raccordo con il Referente per il programma Home care premium del comune;
- Effettua il monitoraggio mensile della spesa sostenuta;
- Dispone l'attivazione degli interventi a cura dell'Educatore, entro 10 giorni dalla data di richiesta del beneficiario;



- Predisporre la programmazione e le verifiche (periodiche e straordinarie) degli interventi realizzati con le famiglie in sinergia con gli altri operatori referenti dell'Home care premium;
- Predisporre le relazioni trimestrali sul servizio nel suo complesso;
- Svolge un'azione di supervisione delle attività svolte dagli educatori.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Educatori Professionali.

6) Servizi professionali domiciliari resi da Psicologi

Obiettivo generale del servizio

L'intervento Psicologico si sviluppa nell'ambito delle attività previste dal Programma Home Care Premium e si sostanzia nel supporto al beneficiario nell'affrontare le difficoltà quotidiane legate alla disabilità

Obiettivi specifici

Attivazione di progetti riabilitativi e di sostegno per fare acquisire capacità di autovalutazione del proprio percorso evolutivo in modo da ritrovare le proprie risorse e le proprie potenzialità, mediante interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione, sostegno volti alla crescita personale attraverso miglioramenti delle strategie di comunicazione, della qualità di vita e dell'autostima

Servizi offerti

Consulenza psicologica volta a ideare strategie di problem-solving ed incrementare il livello di assertività, elaborando le emozioni e sviluppando strategie per compensare le difficoltà legate alla condizione di non autosufficienza attraverso il potenziamento delle risorse della persona al fine di favorire il benessere e l'integrazione sociale.

L'attività viene svolta in contesto domiciliare ed extradomiciliare.

Destinatari degli interventi

I beneficiari del Progetto Home Care Premium per i quali nel Progetto Personalizzato è stato previsto quale attività integrativa lo psicologo.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale).

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- Raccolta dei documenti e delle informazioni;

- Acquisizione del Progetto personalizzato HCP
- Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- Presentazione dell'operatore e attivazione dell'intervento;
- Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- Verifica e valutazione.

La fase operativa del coordinatore:

- Cura il raccordo con il Referente per il programma Home care premium del comune;
- Effettua il monitoraggio mensile della spesa sostenuta;
- Dispone l'attivazione degli interventi, entro 10 giorni dalla data di richiesta del beneficiario;
- Predispose la programmazione e le verifiche (periodiche e straordinarie) degli interventi realizzati con le famiglie in sinergia con gli altri operatori referenti dell'Home care premium;
- Predispose le relazioni trimestrali sul servizio nel suo complesso;
- Svolge un'azione di supervisione delle attività svolte.

Personale

Pedagoga/Coordinatore, Psicologi.

7) Servizio di prevenzione e diagnosi per l'età evolutiva – SPEED

19

Lo Sportello SPEED della Passaparola offre un servizio specialistico per le difficoltà dell'apprendimento e comportamentali e si avvale di un'équipe composta da Psicologo-Psicoterapeuta, Neuropsichiatra Infantile, Logopedista, Psicomotricista.

Destinatari

Il Servizio è rivolto a minori che presentano disturbi del neurosviluppo (disturbi specifici dell'apprendimento, disturbi del linguaggio, disabilità intellettiva, disturbi del comportamento).

Servizio offerto

Lo Sportello SPEED offre:

- Valutazione e Diagnosi dei disturbi del neurosviluppo
- Visita neuropsichiatrica infantile
- Psicoterapia
- Logopedia
- Training neuropsicologico
- Psicomotricità
- Parent training
- Assistente Sociale

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti possono rivolgersi direttamente agli OP presenti nello sportello informativo nei giorni e orari di apertura o telefonare per un appuntamento.

Metodologia

Gli interventi dello Sportello SPEED sono programmati con il Progetto personalizzato che l'Operatore specializzato predispone in favore del minore.

8) Servizi per minori affetti da autismo

Obiettivo generale del servizio

Obiettivo del Servizio è offrire un sostegno specialistico, con lo scopo di aiutare gli stessi utenti nella chiarificazione dei problemi e nell'attivazione delle risorse individuali nell'ambito scolastico, familiare e relazionale.

Servizi Offerti

Il servizio consiste nell'offerta di progettazioni e trattamenti specialistici dedicati a coloro che si trovano in situazione di disabilità derivante dall'autismo, sono svolti da uno psicologo o da un pedagogo opportunamente formato e con esperienza, sia presso il domicilio, sia presso le scuole frequentate dal minore.

Destinatari

Minori affetti da autismo e loro famiglie.

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti vengono indirizzati agli OP specialisti per un appuntamento, in cui l'operatore coinvolto definirà il fabbisogno e, d'intesa con la famiglia, predisporrà il progetto personalizzato.

Metodologia

La metodologia utilizzata prevede:

- L'Ascolto psicologico e il trattamento: per la ridefinizione del disagio, verso la ricostruzione del contesto, verso la rivisitazione dell'agito e del sentito, mediante incontri strutturati in cui l'operatore propone un programma di interazione ricco di differenti esperienze relazionali, dapprima nel rapporto 1/1 per arrivare alla gestione del rapporto con i pari e le figure adulte di riferimento.
- L'Ascolto di consulenza: intervento che si pone a cavallo tra un intervento educativo ed un intervento psicologico, atto alla crescita delle capacità relazionali ed emotive del minore.

Personale

Psicologo, Psicoterapeuta, Terapista Specializzato Neurocognitivo, Cognitivo-comportamentale, Psicoeducativo, Pedagogista, Educatore.

9) Servizi Socio-assistenziali

Obiettivo generale del Servizio

Assicurare la permanenza dell'anziano e/o persona non autosufficiente nel proprio domicilio, ambiente familiare e sociale.

Predisporre piani di intervento personalizzati ed individualizzati, in grado di soddisfare i bisogni dell'utenza.

Supportare i soggetti fragili nelle situazioni di emergenza determinate dall'improvviso venir meno del sostegno profuso dal consueto *care giver* o dal peggioramento delle proprie condizioni.

Ridurre il carico assistenziale del *care giver* e dei familiari.

Servizi Offerti

Interventi diretti all'acquisizione, potenziamento e supporto delle abilità e competenze necessarie allo svolgimento delle funzioni fondamentali della vita quotidiana e di quelle che richiedono particolari capacità nell'utilizzo di strumenti: pulizia personale quotidiana (igiene viso, collo, mani, parti intime, cambio pannolone, igiene orale, ecc.); bagno completo; shampoo; manicure; pedicure; barba; alzata dal letto; aiuto nella deambulazione e nell'utilizzo corretto degli ausili per l'autonomia (per es. sistemazione in sedia a rotelle); aiuto per la vestizione; riscaldamento ambiente; piccole medicazioni (su indicazione del medico di base); preparazione pasti; aiuto nella somministrazione pasti; mobilizzazione allettato. Prestazioni igienico sanitarie di semplice esecuzione da effettuarsi dietro prescrizione e sotto controllo medico: prevenzione delle piaghe da decubito per persona allettata (in stretta collaborazione col medico di base); rilevazione parametri vitali (pressione, battito cardiaco, temperatura corporea, ecc.); supporto nell'assunzione farmaci o controllo nell'assunzione degli stessi (su indicazione del medico di base). Fisioterapia a domicilio con mobilizzazione attiva e passiva e esercizi per migliorare l'andatura, l'equilibrio e allontanare l'eventualità di possibili cadute causate dalla fragilità ossea e muscolare.

21

Destinatari

La generalità della popolazione, in particolare tutte le persone che si trovino in condizioni di fragilità anche temporanea, derivante da handicap, disagio psico-fisico e/o difficoltà nella gestione quotidiana. I beneficiari del Progetto Home Care Premium che lo richiedono nel Progetto Personalizzato.

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti o i loro familiari possono presentare la richiesta all'Assistente Sociale comunale, il quale, ricevuta la richiesta di assistenza, avvia la pratica

per la valutazione del caso e la presa in carico dello stesso. Una volta conclusa la pratica, l'Assistente Sociale definisce le modalità di attivazione e di gestione dell'intervento.

Metodologia

L'Assistente domiciliare qualificato (ADEST/OSS/FISIOTERAPISTA) realizza le prestazioni che sono specificate nei progetti di intervento degli utenti e nei piani di lavoro definiti dal coordinatore per ciascun operatore, rispettando rigorosamente le prescrizioni ivi indicate (luogo, giorni, orari, tipologia e modalità di intervento). A titolo esemplificativo, si occupa di: cura della persona (igiene, mobilizzazioni, preparazione e somministrazione dei pasti, somministrazione dei farmaci e piccole medicazioni dietro prescrizione medica); riordino del guardaroba; approvvigionamenti; accompagnamenti; disbrigo commissioni/pratiche.

L'Assistente domiciliare di base ha il compito di assicurare l'ordine, la pulizia e il decoro degli spazi vitali del domicilio degli utenti, in modo da garantire condizioni di vita salubri e dignitose e mantenere lo stato di benessere della persona nel proprio ambiente di vita. L'operatore si occuperà della pulizia in base alla seguente procedura: rimozione dei rifiuti dall'abitazione, pulizia delle superfici verticali e orizzontali, spolveratura ad umido, pulizia dei servizi igienici, spazzatura e lavaggio pavimenti. Nel loro operato sono tenuti al rispetto di quanto stabilito dal piano di lavoro.

Personale

Assistente di base, Operatore socio-assistenziale, Operatore socio sanitario, Fisioterapista.

10) Servizio infermieristico scolastico

Obiettivi e funzioni

L'attività dell'infermiere scolastico permette di facilitare lo sviluppo ottimale dello studente attraverso la promozione della salute e della sicurezza, l'individuazione e l'intervento dei problemi di salute attuali e potenziali, la messa in atto di attività specifiche per la gestione dei casi. Le sue prestazioni sono finalizzate al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Coinvolgere il corpo docente e il personale ATA in un programma formativo e informativo in materia di promozione della salute;
- Fornire una vera propria formazione in educazione sanitaria in merito alle norme basilari di pronto soccorso, alla civica responsabilità sociale che ognuno di noi ha nel tutelare la propria salute e quella collettiva;
- Proteggere e promuovere la salute degli studenti, per facilitarne lo sviluppo ottimale e contribuire al successo scolastico;
- Supportare i minori in un percorso di informazione e conoscenza di tutte le regole di contrasto al diffondersi delle principali tipologie di malattie contagiose e diffuse;
- Supportare i minori in difficoltà, i portatori di handicap, gli studenti con patologie croniche rinforzando in tale modo il loro diritto allo studio;
- Rilevare i bisogni di salute della popolazione scolastica;

- In materia di Covid 19 insegnare ai bambini a lavarsi le mani, indossare mascherine, guanti;

Destinatari

Minori inseriti nella comunità scolastica.

Modalità di accesso

Presso ciascuna sede scolastica sarà destinata una sala infermeria o almeno un'area dove poter incontrare i minori e temporaneamente isolare e curare fino al successivo arrivo dei genitori o prima dell'invio in strutture sanitarie.

Personale

Infermiere specializzato

11) Servizi di Animazione e Aggregazione e Ludoteca

Obiettivo Generale del Servizio

L'attività di aggregazione si svolge presso una struttura dedicata o negli spazi all'aperto (spiagge, parchi urbani ed extraurbani, piazze, quartieri, acqua park, parchi avventura ecc.) al fine di:

- Promuovere la socializzazione e l'aggregazione;
- Organizzare e attuare Programmi creativi, ricreativi, sportivi etc. con specifico ruolo partecipativo dei minori;
- Diffondere la cultura dell'integrazione e della diversità, dell'accettazione e del confronto;
- Promuovere Azioni di Prevenzione finalizzate al mantenimento di condizioni di benessere psicofisico;
- Contenere i rischi di isolamento ed emarginazione.

 23

Servizi Offerti

L'aggregazione e l'animazione si esplicano attraverso l'attuazione delle seguenti attività:

- Laboratori (musicali, di manipolazione, sportivi, ortoterapia, teatrali, creativi e artistici, informatici ecc.)
- Giochi e altre attività sociali in gruppo (es. incontri, scambi culturali, ecc.);
- Spiaggia Day;
- Gite/Escursioni;

Le attività di animazione e aggregazione e ludoteca sono finalizzate a favorire processi di incontro tra minori, giovani e adulti attraverso metodologie ludiche e laboratoriali.

L'accesso ai servizi di aggregazione, animazione e ludoteca hanno inizio con la consegna all'utente o al genitore, in caso di minore età, del "Modulo di Iscrizione" che contiene le seguenti indicazioni:



- Servizio;
- Comune;
- Sede;
- Dati utente;
- Dati genitori del minore;
- Data e firma dell'utente o di un genitore per i minori.

Tale modulo deve essere compilato dall'utente o dal genitore, in caso di minore età e ricevuto compilato e successivamente archiviato dall'operatore.

La gestione giornaliera delle attività prevede la seguente organizzazione:

Arrivo degli utenti e accoglienza da parte di OP presso il centro o presso il punto di ritrovo stabilito;

- Registrazione delle presenze;
- Eventuale trasporto degli utenti presso lo spazio gioco (es. nelle ipotesi di spiaggia-day, campeggio, gita, etc.);
- Presentazione delle attività;
- Interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- Momento della merenda, ove possibile;
- Interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- Eventuale pranzo (es. nelle ipotesi di spiaggia-day, campeggio, gita, etc.);
- Eventuale interazione: attività di gioco e/o di laboratorio e/o ricreativa/culturale;
- Eventuale momento della merenda;
- Eventuale trasporto degli utenti al punto di incontro prestabilito per il rientro (es. nelle ipotesi di spiaggia-day (campeggio, gita, etc.);
- Chiusura della giornata.

Destinatari

Il Servizio di Animazione e Aggregazione è rivolto a Gruppi di persone di età 06 – 99 anni, mentre la ludoteca è dedicata ai minori della fascia d'età 06 – 12 anni. Il Servizio si prefigge nel contempo l'accoglimento di persone in condizioni di fragilità e/o di disabilità e prevede anche la figura di un operatore di supporto.

Modalità di accesso

L'accesso ai servizi di aggregazione, animazione e ludoteca prevede l'iscrizione tramite la consegna all'utente o al genitore, in caso di minore età, del "Modulo di Iscrizione" che contiene le seguenti indicazioni:

- Servizio;
- Comune;
- Sede;
- Dati utente;
- Dati genitori del minore;
- Data e firma dell'utente o di un genitore per i minori.

Gli iscritti vengono informati dei giorni e orari di frequenza e delle attività programmate che vengono aggiornate periodicamente.

Metodologia

Il Servizio viene programmato attraverso strumenti di programmazione di due tipi:

- La Pianificazione (Macro) che prevede lo sviluppo delle azioni nell'arco di un ampio periodo (trimestre/semestre/annualità);
- La Programmazione legata alla realizzazione concreta di attività a tema e di attività laboratoriali per piccoli gruppi (Micro).

La pianificazione Macro è contenuta nel piano esecutivo con le azioni e gli obiettivi per tipologia specifica di utenza.

La programmazione Micro ha cadenza mensile e settimanale, a seconda dei laboratori proposti, o delle animazioni strutturate (gioco, laboratori, giornate tematiche per festività e ricorrenze varie.), che sono inserite in uno sfondo integratore finalizzato ad affrontare particolari temi.

È importante il "come" e non il "cosa" viene realizzato secondo i canoni della metodologia educativa di "peer education" (educazione tra pari), facilitando così la creazione del gruppo, la socializzazione spontanea e la creazione di momenti d'empatia.

Per tutti gli interventi viene data particolare attenzione a:

- La chiarezza delle informazioni;
- L'inserimento inclusivo di tutti i minori;
- La creazione delle condizioni favorevoli all'attivo coinvolgimento dei partecipanti.

 25

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Ludotecari, Animatori, Educatori Professionali, Bagnini, Esperti di laboratori.

12) Percorsi di integrazione intra ed extra scolastica

Obiettivo generale del servizio

Il servizio prevede l'intervento rivolto ai minori in condizione di disagio sociale e/o in condizione di disabilità presso le scuole e nei contesti territoriali, con l'obiettivo di avviare azioni funzionali ad aumentare il livello di autonomia e di integrazione degli utenti, anche mediante attività parascolastiche ed extrascolastiche, con esclusione di quei compiti che rientrano nella competenza degli istituti scolastici.

L'intervento prevede percorsi (offerta di stimoli sociali/educativi/emozionali) in cui gli utenti sono accompagnati verso la sperimentazione di relazioni con i pari finalizzati all'apprendimento delle regole e alla gestione della relazione interpersonale.

I percorsi di prevenzione e recupero sono favoriti dall'integrazione ed il raccordo con le diverse agenzie educative territoriali che a diverso titolo si occupano di minori.

Obiettivi specifici:

- Valorizzare l'esperienza di gruppo in qualità di comunità educante e come risorsa in cui esprimere liberamente la propria personalità;
- Contrastare e prevenire forme di disagio ed emarginazione sociale di devianza minorile e giovanile;

Destinatari degli interventi

- Tutti i minori fino ai 17 anni circa e le loro famiglie;
- Minori segnalati e/o interessati da un decreto della Magistratura minorile;
- Minori stranieri non accompagnati;
- Minori inseriti in strutture residenziali.

Attività

Le azioni che gli educatori incaricati porteranno avanti si svolgeranno all'interno del gruppo, sia in classe in presenza degli insegnanti durante le lezioni, sia in altri contesti ludico educativi e prevedono:

- Affiancamento del minore per l'apprendimento delle competenze personali e sociali.
- Promozione dell'aggregazione e della socializzazione.
- Supporto educativo, mediante la condivisione delle esperienze quotidiane di vita familiare e scolastica, in cui mettere in evidenza i comportamenti e le regole da utilizzare (modelling).
- Interventi sussidiari alla famiglia, tra i quali il supporto nella relazione scuola-famiglia, l'inserimento della famiglia nella rete di servizi territoriali e il contrasto all'isolamento sociale.
- Supporto emotivo al minore, per sostenere i momenti di cambiamento, offrendo strumenti per la gestione autonoma delle situazioni di crisi.
- Supporto psicologico rivolto alle famiglie e al minore.

26

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale) o mediante segnalazione ai Servizi Sociali, in forma scritta, da parte dei Servizi Socio-Sanitari, della Scuola, dell'Autorità Giudiziaria, ecc.

Qualora sussistano circostanze e situazioni pregiudizievoli per l'integrità psicofisica del minore o laddove vi sia una richiesta d'intervento da parte delle Autorità competenti, il Servizio può essere attivato d'ufficio ad iniziativa del Servizio Sociale Comunale.

Metodologia

La predisposizione del percorso di integrazione si realizza con la elaborazione di un Programma di attività con il quale l'Educatore definisce gli obiettivi, le azioni e i tempi dell'intervento.



Le fasi sono le seguenti:

- Richiesta di intervento e analisi della domanda;
- Approfondimento dell'indagine sociale da parte dell'Assistente Sociale;
- Definizione condivisa del programma di attività;
- Svolgimento delle attività;
- Monitoraggio e valutazione periodici dell'andamento dell'intervento;

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Psicologo, Educatori Professionali.

13) Servizio di attività sportiva rivolto a persone con disabilità

Obiettivo generale del servizio

L'intervento si sviluppa nell'ambito delle attività previste dal Programma Home Care Premium e concorre a garantire la piena realizzazione del diritto all'inclusione e integrazione dei minori/adulti in situazioni di handicap e/o svantaggio, attraverso azioni finalizzate a facilitare la comunicazione, la relazione interpersonale, gli apprendimenti destinati a sostenere l'autonomia personale e sociale. Le attività sono poste in essere in collaborazione con la rete dei servizi, con l'obiettivo di realizzare il Progetto Personalizzato Home Care Premium di ciascun beneficiario, all'interno del quale saranno ricondotti, quantificati e declinati gli interventi educativi, la loro finalità, gli obiettivi specifici e gli indicatori di risultato e di processo.

27

Obiettivi specifici

- Promozione dello sviluppo psico-fisico
- Socializzazione tra i ragazzi normodotati e disabili nei momenti di condivisione delle varie attività proposte.
- Stimolazione dell'autostima e della fiducia in sé stessi.
- Sviluppo della capacità di eseguire esercizi motori, di coordinazione corporea e coordinamento e autonomia nella guida oltre al potenziamento della manualità, il miglioramento della postura e dei tempi di attenzione.
- Rafforzamento della sensibilità verso dimensioni relazionali e comunicative (convivenza fra pari, collaborazione, accettazione dei propri e altrui limiti, aiuto vicendevole e mediazione dei bisogni, assunzione di responsabilità).

Servizi offerti

Il progetto si propone di aiutare le persone in condizioni di fragilità e/o di disabilità a migliorare la propria capacità di adattamento, ad imparare ad affrontare positivamente situazioni nuove, a migliorare e affinare alcune abilità prassico-motorie, a sviluppare la propria autonomia, partendo da situazioni specifiche inerenti alle attività a contatto con la natura, per imparare a interiorizzare tali acquisizioni e trasferirle anche nella vita quotidiana, nonché per aumentare la propria autostima.



- Interventi individualizzati e/o di gruppo
- Attività di educazione relazionale, sensoriale, comportamentale;

L'attività viene svolta in contesto domiciliare ed extra domiciliare.

Destinatari degli interventi

I beneficiari del Progetto Home Care Premium per i quali è stato previsto l'intervento nel Progetto Personalizzato.

Modalità di accesso degli utenti

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea (da parte dell'interessato, della famiglia e/o della rete parentale).

Metodologia

Prima fase durante la quale il Servizio viene in contatto con l'utente e prevede:

- Raccolta dei documenti e delle informazioni;
- Acquisizione del Progetto personalizzato HCP
- Presentazione del servizio e delle prestazioni che possono essere erogate;
- Presentazione dell'operatore e attivazione dell'intervento;
- Formalizzazione del contratto educativo con la famiglia;
- Verifica e valutazione.

28

La fase operativa del coordinatore:

- Cura il raccordo con il Referente per il programma Home care premium del comune;
- Effettua il monitoraggio mensile della spesa sostenuta;
- Dispone l'attivazione degli interventi, entro 10 giorni dalla data di richiesta del beneficiario;
- Predispone la programmazione e le verifiche (periodiche e straordinarie) degli interventi realizzati con le famiglie in sinergia con gli altri operatori referenti dell'Home care premium;
- Predispone le relazioni trimestrali sul servizio nel suo complesso;
- Svolge un'azione di supervisione delle attività svolte.

Personale

Istruttore sportivo ISEF

14) Servizio educativo per disabili giovani/adulti

Obiettivo generale del servizio

Il Servizio si pone come obiettivi:

- Il supporto individualizzato agli utenti.

- L'alleggerimento del carico familiare.
- Il supporto verso il recupero delle autonomie e delle abilità e risorse personali.
- La creazione di una rete di raccordo socio-ambientale finalizzata all'inclusione sociale della persona.

Destinatari

I destinatari del Servizio educativo per disabili sono i minori e giovani adulti in situazione di disabilità, destinatari di specifici finanziamenti come, a titolo esemplificativo, L.162/98 o L.R. 20/97.

Attività

Il servizio educativo per disabili prevede l'offerta una pluralità di prestazioni di tipo educativo che promuovono e potenziano l'autonomia personale e sociale dell'utente e il miglioramento delle sue condizioni di vita.

Modalità di accesso degli utenti

Per accedere al servizio gli interessati che usufruiscono di un beneficio previsto dalla legge 162/98 o dalla L.R 20/97 e simili devono esprimere al Servizio Sociale Comunale la propria scelta della gestione diretta del finanziamento.

Metodologia

Gli interventi educativi sono definiti per mezzo di un Piano Personalizzato elaborato dall'Assistente Sociale del Comune di residenza con il coinvolgimento attivo del destinatario del Piano o dell'incaricato della tutela o del titolare della patria potestà. Il Piano Personalizzato definisce gli obiettivi, la tipologia degli interventi educativi e le metodologie di intervento.

Personale

Pedagogista/Coordinatore, Educatori Professionali.

15) Servizi di inclusione socio lavorativa

Obiettivo generale del servizio

I progetti di accompagnamento e inserimento lavorativo sono attivati in ambito culturale, sociale, artistico ambientale formativo e di tutela dei beni comuni.

Il loro obiettivo generale è quello di offrire alle persone che si trovano in condizioni di fragilità tali per cui faticano a inserirsi nei contesti lavorativi, la possibilità di mettere a disposizione della comunità il proprio tempo e il proprio lavoro attraverso le proprie conoscenze, competenze e abilità.



Destinatari

Persone in condizione di fragilità selezionate dai servizi sociali comunali e i centri per l'impiego.

Attività

Il percorso prevede un primo incontro del beneficiario finalizzato a valutarne le capacità e competenze, successivamente viene scelto l'ambito lavorativo coerente con i desideri e le capacità della persona.

Ogni beneficiario viene affiancato da una figura di tutor di progetto che lo supporta per tutta la durata del percorso lavorativo, ed è seguito quotidianamente da un tutor aziendale che gli attribuisce i compiti e ne valuta le prestazioni.

Metodologia

I progetti lavorativi vengono individuati a partire dai bisogni e dalle esigenze della comunità, tenuto conto anche delle opportunità che le risposte a tali bisogni offrono in termini di crescita delle persone coinvolte.

Le attività previste nei progetti sono complementari, a supporto e integrazione rispetto a quelle ordinariamente svolte dai Comuni, dagli Enti pubblici coinvolti e dagli Enti del Terzo Settore.

Personale

Coordinatore, Tutor (educatore, psicologo)

30

16) Servizi di Mediazione

Obiettivo generale del servizio

Il Servizio promuove il benessere delle persone attraverso interventi di ricomposizione dei conflitti interpersonali offrendo supporto e accompagnamento.

La Mediazione è un percorso in cui un terzo neutrale, imparziale e indipendente chiamato Mediatore facilita la comunicazione tra le parti coinvolte in una controversia al fine di raggiungere un accordo.

Servizi Offerti

La Mediazione si presenta come uno spazio di incontro in un ambiente neutrale; l'azione è intesa come un processo di costruzione e di gestione della vita personale e sociale grazie al supporto di un terzo, imparziale e indipendente e che abbia come autorità quella riconosciuta liberamente dai soggetti.

A titolo esemplificativo l'attività di mediazione può essere svolta in contesti:

- Sanitari;
- Lavorativi;
- Giudiziari;
- Familiari;

- Scolastici;
- Vicinato;
- Comunali.

Inoltre, la Mediazione può aver luogo nel contesto interculturale, con l'obiettivo di facilitare le relazioni tra gli autoctoni ed i cittadini stranieri e di promuovere la reciproca conoscenza e comprensione favorendo un rapporto positivo fra soggetti di culture diverse.

Destinatari

La generalità della popolazione.

Modalità di accesso

L'avvio della procedura ai fini della presa in carico e l'attivazione del servizio avviene mediante una richiesta spontanea. L'intervento può essere richiesto anche da una sola delle parti in conflitto ed in questo caso il mediatore potrà favorire anche il coinvolgimento delle altre parti. In alcuni casi, la mediazione può avvenire "a navetta" con il mediatore che incontra a turno i confliggenti, fino a che le parti non dichiarino di essere disposte ad incontrarsi ovvero di non voler proseguire la mediazione.

Metodologia

Il Mediatore si avvale di metodologie finalizzate a favorire la riflessione tra le parti in merito alle ragioni che causano il conflitto. Il dialogo con le parti porta a riconsiderare i comportamenti e rivederli in una chiave propositiva generando veri e propri atti educativi, di crescita e di guarigione.

Personale

Mediatori.

17) Servizi di Consulenza Psico-pedagogica

Obiettivo generale del servizio

Obiettivo del Servizio è offrire sostegno, accompagnamento e promozione della persona, di un gruppo, di una istituzione, avente per scopo una piena e autonoma integrazione di questi ultimi nel proprio sistema socio-culturale di riferimento.

Servizi Offerti

La consulenza psicopedagogica è dedicata a coloro che si trovano in situazione di difficoltà educativa, psicologica e relazionale, svolto da uno psicologo o da un pedagogista presso le sedi comunali, le scuole o altre strutture messe a disposizione dal cliente.

Il servizio promuove attività e percorsi che consentono il recupero e la promozione di abilità, di competenze, e di autonomie comportamentali e relazionali volte al miglioramento delle capacità personali. Si propone in questa direzione di accogliere i bisogni e di valorizzare le



richieste degli utenti per realizzare obiettivi di autonomia decisionale, di inclusione sociale e di realizzazione del sé personale

Destinatari

Minori, famiglie, giovani adulti, persone fragili e in generale tutta la comunità.
Persone in condizioni di sofferenza psicologica e loro familiari

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti possono rivolgersi direttamente agli OP presenti nello sportello nei giorni ed orari di apertura, o telefonare per un appuntamento, oppure recapitare la propria richiesta presso lo spazio in cui il servizio viene erogato.

Metodologia

Per contribuire ad implementare l'offerta dei servizi socio-sanitari del territorio, con l'intento di rispondere ai bisogni sociali delineati, il Servizio di consulenza psico-pedagogica opera all'interno di un insieme integrato di altri servizi attivi nel territorio.

Esso si articola nei seguenti interventi:

- Colloqui di sostegno psico-pedagogico;
- Accordo con i servizi territoriali per la presa in carico di "situazioni croniche" per cui è necessario un lavoro di rete;

Le modalità operative si fondano sui seguenti principi:

- Riconoscimento del diritto di tutti i cittadini all'inclusione sociale e all'ascolto;
- Riconoscimento e valorizzazione di tutte le potenzialità del singolo, attraverso una metodologia efficace ed efficiente, fondata sull'equità, in un'ottica inclusiva;
- Promozione del benessere della persona per migliorarne la qualità della vita sociale e familiare;
- Individuazione e accoglienza del bisogno come strumento per la gestione del disagio;
- Importanza del sostegno specialistico come risorsa aggiuntiva e non sostitutiva a ciò che viene offerto dai servizi territoriali.

 32

Personale

Pedagogista, Psicologo, Psicoterapeuta.

18) Sportello di Ascolto e sostegno psicologico per persone fragili e loro famiglie

Obiettivo generale del servizio

Realizzare percorsi di cura/presa in carico, in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso i seguenti interventi:

- Ascolto psicologico terapeutico
- Lavoro di rete con altri servizi sanitari specialistici
- Sostegno alla socialità e promozione di attività aggregative



- Progettazione e gestione di interventi educativi di gruppo o individualizzati e organizzazione di gruppi AMA (auto mutuo aiuto).

Il servizio promuove attività e percorsi che consentono il recupero e la promozione di abilità, di competenze, e di autonomie comportamentali e relazionali volte al miglioramento delle capacità personali. Si propone in questa direzione di accogliere i bisogni e di valorizzare le richieste degli utenti per realizzare obiettivi di autonomia decisionale, di inclusione sociale e di realizzazione del sé personale

Destinatari

Minori, famiglie, giovani adulti, persone fragili e in generale tutta la comunità.
Persone in condizioni di sofferenza psicologica e loro familiari.

Servizi Offerti

- Colloqui di sostegno psicologico
- Progettazione di interventi personalizzati e presa in carico in rete con i servizi territoriali socio-sanitari
- Organizzazione di gruppi AMA finalizzati alla risoluzione di situazioni problematiche comuni.

Modalità di accesso

Gli utenti accedono al servizio secondo due modalità:

- Su segnalazione del servizio sociale professionale comunale in accordo con il dipartimento di salute mentale della ATS Sardegna nel caso in cui la persona sia beneficiaria di un piano terapeutico abilitativo individualizzato (PTAI)
- Per iniziativa personale rivolgendosi direttamente agli OP presenti nello sportello nei giorni ed orari di apertura o telefonando per un appuntamento.

33

Personale

Psicologo, Supervisore Psicologo.

19) Servizi di Segretariato Sociale e Supporto amministrativo

Obiettivo generale del servizio

È un servizio di primo livello rivolto alla popolazione, con la finalità di fornire risposte adeguate a bisogni semplici e avviare percorsi integrati per i bisogni complessi. Prevede accompagnamento e assistenza ai cittadini e all'Amministrazione Comunale per la redazione, il monitoraggio e la rendicontazione di progetti personalizzati per la generalità della popolazione.

Obiettivi specifici:

Attraverso l'articolazione in unità territoriali, presenti nelle singole circoscrizioni e sedi comunali, il servizio persegue gli obiettivi di agevolare il cittadino nell'accesso alle misure a

disposizione del Servizio Sociale, e di offrire consulenza, informazione su temi come disabilità, terza età, disagio adulto, ottimizzando i tempi di erogazione delle prestazioni. Nella situazione di disagio aggravata dalla crisi sanitaria e dalla conseguente sofferenza economica e sociale per numerose famiglie (intensificata dalle misure coercitive e dallo stato di ansia e disorientamento generato dalla pandemia), il supporto fornito in continuità dal Servizio Welfare, in presenza e a distanza, si propone di migliorare le attività in favore degli utenti, affinché sia meglio fronteggiabile l'incremento della domanda di assistenza.

Destinatari

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini

Servizi Offerti

Segretariato sociale. Garantire alla popolazione una informazione celere ed equa sugli interventi erogati dai servizi. Ottimizzare l'efficacia delle risorse. Scongiorare la sovrapposizione delle competenze. Supportare il SPS nell'attività di progettazione, realizzazione e monitoraggio dei piani di intervento. Uniformare le procedure di presa in carico. Assicurare continuità e tempestività d'intervento.

Sostenere e facilitare la comunicazione fra i servizi e gli enti coinvolti. Facilitare l'accesso ai servizi. Supportare gli operatori del segretariato sociale e del servizio sociale professionale. Favorire la condivisione di linguaggi e metodologie comuni. Supportare il SPS nell'attività di realizzazione e di monitoraggio dei piani di intervento. Uniformare i flussi informativi e la raccolta dei dati. Ottimizzare l'utilizzo di strumenti informatici.

34

Modalità di accesso

Per accedere al servizio gli utenti possono rivolgersi direttamente agli uffici comunali.

Metodologia e azioni

- Segretariato sociale → Tutela dei diritti sociali dei cittadini. Informazione sociale e promozione servizi. Standardizzazione di modalità d'accesso ai servizi. Gestione e razionalizzazione dei tempi di attesa al servizio. Ascolto, informazione, consulenza. Filtro domanda e diagnosi orientativa. Definizione, attivazione, realizzazione e monitoraggio dei piani di intervento individualizzati in raccordo con il SPS.
- Supporto amministrativo → Accoglienza del cittadino-utente. Raccolta e registrazione delle richieste. Comunicazione di ragguagli ed informazioni richieste dall'utente. Accompagnamento, attivazione delle risorse, invio ai servizi. Attività di raccordo comunicativo fra strutture, utenti, servizi e altri soggetti istituzionali. Gestione pratiche amministrative. Supporto nella rendicontazione dei progetti e nel caricamento dei dati sulle piattaforme informatiche.

Personale

Assistente sociale, Impiegato amministrativo

Requisiti delle Figure professionali

Gli operatori incaricati dello svolgimento degli interventi all'interno dei diversi Servizi sopra descritti, vengono selezionati dal Responsabile dei Servizi sulla base dei titoli e dell'esperienza posseduti, vengono inoltre inseriti nel piano annuale della formazione per gli aggiornamenti finalizzati alla conoscenza delle normative di settore (Legge sicurezza, privacy, codice deontologico, profili giuridici di responsabilità legati all'incarico) e alla conoscenza delle metodologie di base e di quelle innovative inerenti l'ambito operativo specifico). Pertanto, possiedono i seguenti requisiti minimi professionali.

Coordinatore Servizi (COORD)

Titolo di studio: Laurea in scienze umanistiche.

Esperienza lavorativa: minimo 5 anni.

Esperienza specifica: minimo 2 anni in attività di coordinamento.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 10 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Psicologo)

Titolo di studio: Laurea in psicologia o titolo equipollente riconosciuto dalla legge ed abilitazione con iscrizione all'albo.

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni.

Esperienza specifica: minimo 2 anni.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Pedagogista)

Titolo di studio: Laurea in pedagogia o in scienze dell'educazione o titolo equipollente riconosciuto dalla legge.

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni.

Esperienza specifica: minimo 2 anni.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.

Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Specialista come Assistente Sociale, Assistente alla comunicazione, Logopedista, Terapista occupazionale Neuropsichiatra infantile Impiegato amministrativo, Fisioterapista, Infermiere scolastico)

Titolo di studio: Laurea inerente la specializzazione richiesta, Iscrizione all'albo di riferimento

Esperienza lavorativa: minimo 3 anni.

Esperienza specifica: minimo 1 anno.

Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.
 Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Animatore)

Titolo di studio: Diploma di scuola media superiore/qualifica.
 Esperienza lavorativa: minimo 1 anno.
 Esperienza specifica: se richiesta dal Cliente.
 Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.
 Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Mediatore)

Titolo di studio: Diploma di scuola media superiore e corso di formazione in mediazione.
 Esperienza lavorativa: minimo 3 anni.
 Esperienza specifica: minimo 1 anno nella mediazione o nel settore sociale.
 Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.
 Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

OP (Esperto in attività formative/artistiche/culturali/sportive, etc.)

Titolo di studio: come da normativa specifica del settore di appartenenza.
 Esperienza lavorativa: solo se richiesta dal Cliente.
 Esperienza specifica: solo se richiesta dal Cliente.
 Formazione per la qualità: minimo 2 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

36

OP (operatori socio-assistenziali)

Titolo di studio: scuola media inferiore/qualifica regionale.
 Esperienza lavorativa: minimo 1 anno.
 Esperienza specifica: solo se richiesta dal Cliente.
 Formazione per la qualità: minimo 2 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

ED (Educatore)

Titolo di studio: Laurea in scienze dell'educazione o titolo equipollente riconosciuto dalla legge
 Esperienza lavorativa: minimo 2 anni.
 Esperienza specifica: minimo 1 anno.
 Altro: conoscenza delle norme/leggi relative al settore di riferimento.
 Formazione per la qualità: minimo 8 ore sulle norme per i sistemi di gestione per la qualità ed applicazione nell'organizzazione.

Rapporti con i cittadini

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito alle attività offerte dai servizi e/o agli standard di qualità fissati dalla presente Carta e contribuire così attivamente alla valutazione sull'applicazione della stessa e al miglioramento continuo delle proposte.

Ai reclami viene data una risposta scritta entro 30 giorni.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), anche utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso gli uffici comunali e presso la sede degli uffici della Cooperativa in Via Tiziano 29 a Cagliari – Tel. 0704520048 – e-mail: cooperativasocialepassaparola@gmail.com

Diritti dei cittadini

Ai cittadini che accedono ai servizi è garantito:

- Di essere accolti e sostenuti nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, politiche, filosofiche e religiose;
- Di ricevere tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, ai tempi di attesa, ai servizi ed alle opportunità esistenti;
- La possibilità di presentare un reclamo.

 37

Doveri dei cittadini

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- Di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- Di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- Di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- Di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

Impegni per la qualità

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso: proprie attività di controllo qualità, la valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

La Cooperativa si impegna inoltre ad effettuare, almeno annualmente, un sondaggio con gli utenti del servizio sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato anche attraverso questionari e/o interviste personali.

La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita permette alla Cooperativa di definire obiettivi di miglioramento che saranno perseguiti in sede di pianificazione annuale tenendo conto, delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Il processo di valutazione e di monitoraggio è fondamentale perché servono a definire i reali effetti prodotti sull'utenza e sul territorio.

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- I coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente).
- I coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente alla Direzione, una relazione in itinere e finale.
- La valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla presente Carta.

Standard di qualità dei servizi erogati

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, la cooperativa svolge periodicamente indagini attraverso interviste utenti, questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

Tutela e gestione dei reclami

Il mancato rispetto dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi va segnalato direttamente alla Unità Territoriale della cooperativa la quale provvederà ad informare il cittadino sull'esito degli accertamenti compiuti, sulle azioni intraprese e sui tempi di attuazione. I fruitori del servizio possono presentare reclami per disservizi che limitino la fruizione, violino i principi e non rispettino gli standard enunciati.

Le comunicazioni possono essere presentate per iscritto utilizzando l'apposito modulo - disponibile presso le sedi operative e presso gli enti pubblici committenti i servizi o sul sito web cooperativapassaparola.it, specificando la sede operativa presso cui si svolge il servizio oggetto di reclamo, i motivi e le circostanze del reclamo.

Le modalità sono:

- Comunicazione scritta all'indirizzo: Coop Passaparola, Via Tiziano, 29 – 09128;
- Via fax n° 070 4520047;
- Via email cooperativasocialepassaparola@gmail.com
- Via Pec: coop.passaparola@pec.it
- Comunicazione telefonica al n° 070 4520048.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del GDPR UE 679/2016, entro una giornata alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Validità della Carta dei Servizi

La presente versione della Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti motivati e necessari per garantire il miglioramento dei servizi offerti e la loro costante rispondenza alle esigenze e caratteristiche dei fruitori.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi almeno ogni anno.